

# IBM Technology Lifecycle Services for IBM Z and LinuxOne

Promuovi consistenza e high availability  
nel tuo centro dati

■  
**Punti salienti**

Servizi di pianificazione  
e distribuzione

Installazione e  
configurazione

Garanzia e supporto

Support Insights

Opzioni di supporto  
proattivo

Servizi di progetto

Ottimizzazione delle  
prestazioni

Recupero e smaltimento  
degli asset

Nel complesso e ibrido ambiente IT di oggi, le aziende hanno bisogno di servizi e supporto per sfruttare appieno le nuove tecnologie, attraverso data center, cloud ed edge, mantenendo operativa l'infrastruttura esistente. Le organizzazioni necessitano di capacità produttive e previsionali per aiutare a prevedere e impedire interruzioni non pianificate sia per l'hardware e il software IBM che per quello di fornitori terzi. Hanno bisogno di servizi infrastrutturali lungo l'intero ciclo di vita del prodotto per gestire le esigenze quotidiane dei centri dati e gestire proattivamente lo stato e l'interoperabilità dei sistemi. Tali architetture ibride devono essere progettate e pianificate per eccellere, ma anche essere eseguite in modo impeccabile durante l'intero ciclo di vita del prodotto e della soluzione, pur con poche risorse qualificate a disposizione.

IBM Technology Lifecycle Services (TLS) offre supporto per l'infrastruttura, oltre a servizi per pianificare, distribuire, supportare, ottimizzare e aggiornare le tecnologie IBM Z e LinuxONE nel tuo centro dati.

## **Servizi di pianificazione e distribuzione**

TLS e IBM Expert Labs offrono servizi di infrastruttura per aiutare i clienti a sfruttare le capacità uniche di IBM Z e IBM™ LinuxONE per costruire le basi per gli odierni centri dati IT aziendali e cloud ibridi.

## **Installazione e configurazione**

I prodotti IBM Z e LinuxONE sono installati e configurati dagli esperti IBM come parte della garanzia. I consulenti IBM Expert Labs possono aiutarti anche a pianificare e distribuire funzionalità e servizi sulla piattaforma Z, quali Quantum Safe, AI, infrastrutture cloud ibride e altro ancora con IBM Expert Assist o con contratti personalizzati. La maggior parte degli acquisti di IBM Z è accompagnata dai [premi IBM Z Forward Acceleration](#).

## **Garanzia e assistenza**

Costruire un'infrastruttura efficace è solo il primo passo. Un'infrastruttura IT complessa richiede un ampio spettro di competenze per essere mantenuta e ottimizzata. IBM TLS fornisce servizi di supporto e manutenzione per assicurare ai nostri clienti che le loro infrastrutture funzionino a livelli ottimali, a partire dai nostri servizi di manutenzione di base.

I clienti prendono decisioni di supporto riguardanti IBM LinuxONE con IBM LinuxONE Expert Care al momento dell'acquisto. Per i prodotti IBM Z, i clienti potranno prendere decisioni di supporto all'avvicinarsi dello scadere della propria garanzia, attraverso l'acquisto di IBM Hardware and Software Maintenance Services.



### Support Insights

I contratti di garanzia e manutenzione IBM includono IBM Support Insights, un servizio digitale ricco di sicurezza che fornisce una visione olistica dell'infrastruttura IT ibrida dei clienti ed è in grado di migliorare i tempi di attività IT e affrontare le vulnerabilità. Grazie al monitoraggio continuo degli asset IT ibridi, gli insight basati su analytics forniscono asset management, gestione del ciclo di vita, tendenze di supporto e consigli di manutenzione preventiva con notifiche automatiche per rischi ed esposizioni.

[IBM Z Alert and Resolve](#) porta Support Insights a un livello superiore, semplificando il passaggio ai dati di correzione appropriati tramite l'accesso a ServiceLink. Inoltre, Support Line (SoftwareXcel negli Stati Uniti) apre la strada all'interazione con gli ingegneri del supporto tecnico IBM, che non solo hanno competenze chiave per assistere i clienti nell'individuazione dei problemi, ma forniscono anche risposte alle domande e indicazioni di supporto, con tempi di risposta di 2 ore, nove ore al giorno per cinque giorni a settimana.

### Opzioni di supporto proattivo

I server IBM Z e LinuxONE sono spesso utilizzati per applicazioni mission critical e da clienti alla ricerca di high availability. I servizi Premium sono disponibili per migliorare il supporto di base disponibile tramite i servizi di manutenzione hardware e software.

[IBM Proactive Support for IBM Z](#) include servizi premium per il supporto personalizzato da parte di uno specialista IBM esperto e dedicato, oltre a fornire avvisi e azioni consigliate per contribuire a mitigare i problemi e ridurre i tempi di inattività e i rischi non pianificati, risolvendo rapidamente gli incidenti con una risposta prioritaria. La distribuzione globale e un accesso più semplice ai laboratori di progettazione e sviluppo dei prodotti IBM alimentano ulteriormente il processo di risoluzione dei problemi per contribuire a migliorare disponibilità, produttività e ripristinabilità del sistema. I nostri account manager tecnici dedicati e altamente qualificati utilizzano strumenti diagnostici proprietari e fungono da estensione del personale IT per ridurre gli investimenti di assistenza tecnica interna.

Il supporto proattivo include anche tempi di risposta più rapidi.

- Tempi di risposta di 30 minuti per ticket di gravità 1, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7
- Tempi di risposta di 2 ore durante il turno Prime per tutti gli altri livelli di gravità
- Tempi di risposta di 4 ore al di fuori dei normali orari di apertura per ticket di gravità 2

Con la crescente complessità degli ambienti IT, l'enorme volume di sistemi e applicazioni nell'ambiente rende quasi impossibile disporre delle competenze interne necessarie per eseguire e ottimizzare l'infrastruttura nelle organizzazioni IT nel centro dati. IBM offre manutenzione e supporto per circa 19.000 prodotti software e hardware di IBM e altri OEM e può contribuire a ottenere risultati coerenti in tutto il centro dati grazie a una strategia di supporto integrata.

Puoi affidarti a IBM  
Technology Lifecycle  
Services per mantenere  
sempre operativi i tuoi  
sistemi mission critical,  
7 giorni su 7, 24 ore su 24

Se hai bisogno di supporto gestito per l'intera azienda, Enterprise Accelerated Value Program offre una gestione degli incidenti multiplatforma per il tuo portfolio hardware e software. I clienti beneficiano di un unico punto di contatto IBM e godono di supporto per l'orchestrazione account nell'intera azienda. Il referente IBM non solo gestirà casi ed episodi prioritari in tutta l'infrastruttura supportata, ma cercherà anche in modo proattivo nuovi modi per migliorare l'ambiente IT complessivo.

### **Servizi di progetto**

Sono disponibili servizi premium aggiuntivi per aiutarti con i requisiti quotidiani del tuo centro dati. [IBM Project Services for Infrastructure](#) fornisce servizi per progetti hardware a breve termine per l'installazione e l'aggiornamento dei sistemi, incluse l'installazione, la migrazione, la configurazione e l'ottimizzazione delle prestazioni per mantenere i sistemi a prestazioni ottimali. Sono disponibili servizi per eventi speciali come il trasferimento, l'ispezione dell'inventario fisico e persino le revisioni delle operazioni del data center. I servizi di formazione per il trasferimento delle competenze possono essere d'aiuto ai clienti che hanno bisogno di mantenere aggiornate le competenze del proprio personale IT. Hai la flessibilità di lavorare con TLS per fornire al tuo personale manodopera e competenze per la maggior parte dei progetti di centri dati a breve termine.

### **Ottimizza le prestazioni**

In alcuni momenti del ciclo di vita dell'infrastruttura sono necessarie competenze tecniche approfondite e un'esperienza comprovata per assicurare il funzionamento ottimale dei sistemi. Ad esempio, per modernizzare le applicazioni IBM Z, ottimizzare a fondo l'infrastruttura per ottenere prestazioni ottimali o migliorare la tua posizione di sicurezza e conformità. IBM Expert Labs offre diversi servizi focalizzati a ottimizzare le prestazioni, la resilienza e le capacità di IBM Z e LinuxONE.

### **Recupero e smaltimento degli asset**

Quando è il momento di ritirare gli asset, IBM offre oggi i servizi [di recupero e smaltimento degli asset](#) negli Stati Uniti e in Canada. TLS (in collaborazione con GARS) può aiutare i clienti a preparare, rimuovere e spedire gli asset in modo sicuro, quindi riciclarli o rivenderli in conformità con le normative locali.

### **Conclusioni**

Gestire e proteggere gli investimenti infrastrutturali e assicurare continuamente alta disponibilità per i carichi di lavoro mission critical può rappresentare una grande sfida. TLS può aiutarti a pianificare e distribuire le funzionalità di cui hai bisogno da IBM Z, oltre a fornire un approccio semplificato al supporto nel tuo centro dati, per IBM Z e non solo.

### **Perché scegliere IBM Technology Lifecycle Services?**

I professionisti di IBM Technology Lifecycle Services hanno decenni di esperienza nel settore tecnologico. La portata mondiale di IBM consente a TLS di fornire una serie completa di servizi di supporto per hardware e software, che aiutano a identificare le dipendenze nell'intero portfolio IT. La storia comprovata di IBM per quanto riguarda servizi, supporto tecnico e affidabilità, combinata con l'accesso allo sviluppo dei prodotti IBM e ai laboratori ingegneristici, aiuta a fornire risoluzioni di problemi e consulenze efficaci.

### **Per maggiori informazioni**

Per ulteriori informazioni sul supporto e sui servizi per IBM Z e LinuxONE, rivolgiti al tuo rappresentante IBM o Business Partner, contatta direttamente un [esperto IBM TLS](#) o visita [ibm.com/it-it/services/systems-support](https://ibm.com/it-it/services/systems-support)

© Copyright IBM Corporation 2023

IBM Italia S.p.A.  
Circonvallazione Idroscalo  
20054 Segrate (Milano)  
Italia  
IBM Corporation  
New Orchard Road  
Armonk, NY 10504

Prodotto  
negli Stati Uniti d'America,  
giugno 2023

IBM e il logo IBM sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Altri nomi di prodotti e servizi potrebbero essere marchi registrati di IBM o di altre società. Un elenco aggiornato dei marchi IBM è disponibile all'indirizzo [ibm.com/it-it/trademark](https://ibm.com/it-it/trademark).

Le informazioni contenute nel presente documento sono aggiornate alla data della prima pubblicazione e possono essere modificate da IBM senza preavviso. Non tutte le offerte sono disponibili in ogni Paese in cui opera IBM.

LE INFORMAZIONI RIPORTATE NEL PRESENTE DOCUMENTO SONO DA CONSIDERARSI "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", SENZA GARANZIE, ESPLICITE O IMPLICITE, IVI INCLUSE GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI IDONEITÀ A UN PARTICOLARE SCOPO E GARANZIE O CONDIZIONI DI NON VIOLAZIONE.

I prodotti IBM sono coperti da garanzia in accordo con termini e condizioni dei contratti sulla base dei quali vengono forniti.

